

## Artikel 1 Definities

In deze algemene voorwaarden worden de volgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

Opdrachtnemer: ServiMano.  
Opdrachtgever: De wederpartij van opdrachtnemer.  
Opdracht: De in onderling overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer te bepalen werkzaamheden die door de opdrachtnemer verricht dienen te worden.

## Artikel 2 Algemeen

2.1 De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, werkzaamheden, opdrachten en overeenkomsten tussen opdrachtnemer en opdrachtgevers, respectievelijk hun rechtsopvolgers. Standaardvoorwaarden van de opdrachtgever gelden uitsluitend wanneer deze door opdrachtnemer zijn aanvaard, met schriftelijke bevestiging.  
2.2 De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle opdrachten met opdrachtnemer, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.  
2.3 Indien een of meerdere van de bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Opdrachtnemer en opdrachtgever zullen dan in overleg treden om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.

## Artikel 3 Offertes

3.1 Offertes van opdrachtnemer zijn gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor in dat hij naar beste weten alle essentiële informatie voor opzet, uitvoering en afronding van de opdracht heeft verstrekt. De opdrachtnemer kan nimmer aansprakelijk worden gesteld voor schade of zaken die aan het licht komen, waar opdrachtnemer redelijkerwijs niet het bestaan van wist of kon weten, of waar de opdrachtnemer niet in kennis gesteld is door opdrachtgever.  
3.2 De door opdrachtnemer gemaakte offertes zijn vrijblijvend. De offertes zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Opdrachtnemer is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 30 dagen worden bevestigd, tenzij anders aangegeven.  
3.3 De prijzen in de genoemde offertes zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, tenzij anders aangegeven.  
3.4 Indien de aanvaarding (op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod is opdrachtnemer daaraan niet gebonden. De opdracht komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij opdrachtnemer anders aangeeft.  
3.5 Een samengestelde prijsopgave verplicht opdrachtnemer niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.  
3.6 Offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.  
3.7 a. Bij acceptatie van de offerte dient een voorschot ter grootte van minimaal 15% van het totale bedrag vóór aanvang van de werkzaamheden te zijn voldaan, contant of op rekening van ServiMano.  
3.7 b. Indien er sprake is van een dermate groot bedrag aan inkoop aan materialen is ServiMano gerechtigd een hoger voorschot vragen, alvorens met de werkzaamheden te starten.  
3.8 Eventueel meerwerk wordt na overleg en pas na uitdrukkelijke opdracht van de opdrachtgever uitgevoerd. De kosten van meerwerk worden berekend aan de hand van een uurtarief, ongeacht of er sprake is van een service-abonnement.

## Artikel 4 Ter beschikking stelling van informatie en medewerking

4.1 De opdrachtgever verstrekt opdrachtnemer tijdig alle documenten, informatie en contacten die nodig zijn voor een goede uitvoering van de opdracht.

## Artikel 5 Uitvoering van de opdracht en het betrekken van derden daarbij

5.1 Opdrachtnemer voert de werkzaamheden in het kader van de opdracht uit naar beste inzicht, deskundigheid en vermogen.  
5.2 Voor zover een goede uitvoering van de opdracht dit vereist, heeft opdrachtnemer het recht (delen van) het werk door derden te laten uitvoeren. Opdrachtnemer zal dit in overleg met de opdrachtgever doen, en verplicht zich tot maximale inspanning opdat de overeengekomen verplichtingen en kwaliteit wordt behaald.  
5.3 De opdrachtgever aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de werkzaamheden, die door derden worden verricht voorzover deze zelf een overeenkomst met opdrachtgever is aangegaan, echter ook de werkzaamheden die onder opdracht van opdrachtnemer plaatsvinden, zullen niet voor de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer plaatsvinden. Dit zal altijd de aansprakelijkheid zijn van de derde partij die deze werkzaamheden daadwerkelijk uitvoert.  
5.4 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat opdrachtnemer is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor opdrachtnemer kenbaar behoorde te zijn.  
5.5 Indien is overeengekomen dat de opdracht in fasen zal worden uitgevoerd kan opdrachtnemer de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten tot dat de opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.  
5.6 Indien door opdrachtnemer of door opdrachtnemer ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van opdrachtgever of een door opdrachtgever aangewezen locatie, draagt opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheids gewenste faciliteiten. Hierbij valt te denken aan toiletvoorziening en dergelijke.

## Artikel 6 Wijziging van de opdracht, meerwerk

6.1 De opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de opdracht kan worden beïnvloed door bijvoorbeeld weersomstandigheden en dergelijke, of indien partijen tussentijds besluiten tot wijziging van aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht en de daaruit

voortkomende werkzaamheden.

Indien door toedoen van opdrachtgever tussentijds wijzigingen ontstaan in de opdrachtuitvoering, zal de opdrachtnemer in overleg met de opdrachtgever de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen. Indien dit leidt tot meerwerk, zal dit als een aanvullende opdracht aan de opdrachtgever in rekening worden gebracht. De opdrachtnemer is gerechtigd om de extra kosten voor wijziging van de opdracht aan de opdrachtgever in rekening te brengen.

6.2 In afwijking van lid 1 zal opdrachtnemer geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling van de opdracht het gevolg is van omstandigheden die aan opdrachtnemer kunnen worden toegerekend.

## Artikel 7 uitvoeringstermijn

7.1 Ingangsdatum  
De datum van ondertekening is tevens de ingangsdatum van het abonnement. Het abonnement loopt tot diezelfde datum van het volgende jaar. Verlenging van het abonnement vindt telkens voor één jaar plaats. Bij verlenging kan een prijsindicatie toegepast worden indien noodzakelijk.  
7.2 De opdracht tussen opdrachtnemer en een opdrachtgever wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.  
7.3 Is binnen de looptijd van de opdracht voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn stelt(stellen) opdrachtnemer(s) de opdrachtgever hiervan in kennis.

## Artikel 8 Tarieven

8.1 a. Tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen, wordt het tarief van de opdrachtnemer vastgesteld aan de hand van een uurtarief.

Het uurtarief voor 2011 bedraagt voor het eerste uur:

€ 32,50 incl. 19%BTW

Minimale tarief is één uur.

8.1 b. Indien er op basis van een offerte gewerkt wordt zal het offertebedrag slechts bindend zijn voor die werkzaamheden die expliciet zijn vermeld op de offerte.

8.2 Korting

Voor klanten en opdrachtgevers die lid zijn van Orbis Service, Benefits of een dergelijke door ServiMano geaccepteerde serviceabonnement wordt een korting verleend van 5 % op het uurtarief.

8.3 Reistijd

Wordt enkele reis af vestigingplaats van ServiMano aan het uurtarief doorberekend, met een maximum van een uur.

8.4 Indien opdrachtnemer met de opdrachtgever een ander uurtarief overeenkomt, is de opdrachtnemer niettemin gerechtigd tot verhoging van dit tarief.

8.5 Opdrachtnemer heeft het recht om -zonder voorafgaande schriftelijke mededeling- per 1 januari van ieder kalenderjaar het in de offerte overeengekomen tarief te verhogen met maximaal het door het CBS verstrekte percentage van de inflatie in het voorgaande jaar.

8.6 Opdrachtgever is in geval van prijsstijging buiten de inflatie, gerechtigd de prijzen te verhogen. De opdrachtgever is gerechtigd de opdracht te ontbinden indien de verhoging jaarlijks meer dan 10% bedraagt. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot ontbinding indien de bevoegdheid tot verhoging van het tarief voortvloeit uit een bevoegdheid ingevolge de wet, of dermate gestegen inkooprijzen dat een prijsstijging gerechtvaardigd is.

8.7 Opdrachtnemer zal de opdrachtgever het voornemen tot verhoging van het tarief op grond van lid 6 schriftelijk kenbaar maken. Opdrachtnemer zal daarbij de omvang van en de datum waarop de verhoging zal ingaan, vermelden.

8.8 Indien opdrachtgever de door opdrachtnemer kenbaar gemaakte verhoging van het tarief niet wenst te aanvaarden, is opdrachtgever gerechtigd binnen twee weken na de bedoelde kennisgeving de opdracht schriftelijk op te zeggen, dan wel de opdracht te annuleren tegen de in de kennisgeving van opdrachtnemer genoemde datum waarop de tariefsaanpassing in werking zou treden.

## Artikel 9 Betalingsvoorwaarden

9.1 Betaling dient te geschieden binnen twee weken na de factuurdatum, tenzij door de opdrachtgever en opdrachtnemer anders is overeengekomen. Bezwaren tegen de hoogte van het factuurbedrag of andere bezwaren jegens opdrachtnemer schorten de betalingsverplichting niet op.

9.2 Bij gebruikmaking van het abonnement systeem van ServiMano dient de betaling van het onderling overeengekomen maandbedrag binnen een week na aanvang van die maand te worden voldaan. Dit houdt in dat een maandbedrag van bijvoorbeeld januari uiterlijk op de 5 e januari op de rekening van ServiMano bijgeschreven dient te zijn.

9.3 Na de vervaldatum is de opdrachtgever in gebreke en heeft opdrachtnemer het recht de wettelijke rente te berekenen. De rente over het opeisbaar bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat opdrachtgever in gebreke is tot het moment van voldoening van het volledige bedrag, waarbij een gedeelte van de maand wordt beschouwd als de gehele maand. De kosten van een herinnering, aanmaning en sommatie wegens het verzuim van de opdrachtgever bedragen elke keer € 35,00 (vijfendertig euro) die ten laste van opdrachtgever komen.

9.4 Indien de betaling langer dan één maand achterwege blijft, kan de opdrachtnemer de uitvoering van de opdracht opschorten totdat betaling is geschiedt.

9.5 In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de opdrachtgever zijn de vorderingen van opdrachtnemer op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

9.6 Opdrachtnemer heeft het recht de door opdrachtgever gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente. Opdrachtnemer kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de opdrachtgever een andere volgorde voor de toerekening aanwijst. Opdrachtnemer kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente alsmede de kosten worden voldaan.

9.7 Bij het niet nakomen van de verplichtingen door de opdrachtgever, komen alle ter invordering gemaakte kosten ten laste van de opdrachtgever, zowel de gerechtelijke als de buitenrechtelijke.

## Artikel 10 Afsluiting opdracht

De opdracht is in financiële zin afgesloten indien de afrekening door opdrachtgever is goedgekeurd en de factuur is verzonden.

## Artikel 11 Eigendomsvoorbehoud

11.1 Alle door opdrachtnemer geleverde zaken blijven eigendom van opdrachtnemer totdat de opdrachtgever alle navolgende verplichtingen uit alle met opdrachtnemer gesloten opdrachten is nagekomen, en opdrachtgever is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren.

11.2 Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken danwel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is opdrachtgever verplicht opdrachtnemer zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden daarvan op de hoogte te stellen.

11.3 De opdrachtgever verplicht zich de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand, ontploffings-, en waterschade alsmede tegen diefstal en de polis van deze verzekering op eerste verzoek ter inzage te geven.

11.4 Door opdrachtnemer geleverde zaken, die krachtens het onder 1. van dit artikel bepaalde onder het eigendomsvoorbehoud vallen, mogen niet worden doorverkocht.

11.5 Voor het geval dat opdrachtnemer zijn in dit artikel aangeduide eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft de opdrachtgever reeds nu onvoorwaardelijke en niet herroepbare toestemming aan opdrachtnemer of door deze aan te wijzen derden om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van opdrachtnemer zich bevinden en die zaken mede terug te nemen.

## Artikel 12 Onderzoek, reclames en klachten

12.1 Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen twee weken na factuurdatum, doch uiterlijk binnen drie weken na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan opdrachtnemer. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren.

12.2 Indien een klacht gegrond is, zal opdrachtnemer de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit reeds voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.

12.3 Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal opdrachtnemer slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 16.

## Artikel 13 Opzegging

13.1 Beide partijen kunnen de overeenkomst te allen tijde eenzijdig beëindigen. 13.2 Voortijdige beëindiging dient gemotiveerd te worden.

13.3 Bij voortijdige beëindiging door opdrachtgever zal opdrachtnemer desgevraagd en in overleg met opdrachtgever zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden.

13.4 Indien de overdracht van de werkzaamheden voor opdrachtnemer extra kosten met zich meebrengt, worden deze aan opdrachtgever in rekening gebracht.

13.5 Opdrachtnemer kan nimmer aansprakelijk gesteld worden voor de geleverde kwaliteit van de diensten die door een derde wordt geleverd.

## Artikel 14 Opschorting en ontbinding

14.1 Opdrachtnemer is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de opdracht te ontbinden, indien:

- Opdrachtgever de (betalings-)verplichtingen uit de opdracht niet of niet volledig nakomt.
- Na het sluiten van de opdracht opdrachtnemer ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen.
- Opdrachtgever bij het sluiten van de opdracht verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de opdracht en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is, danwel een aanbetaling niet of niet volledig heeft plaatsgevonden.

14.2 Voorts is opdrachtnemer bevoegd de opdracht te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat nakoming van de opdracht onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de opdracht in redelijkheid niet mag worden verwacht.

14.3 Indien de opdracht wordt ontbonden zijn de vorderingen van opdrachtnemer op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien opdrachtnemer de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet.

14.4 Opdrachtnemer behoudt het recht schadevergoeding te vorderen tot maximaal één maand na de ontbinding van de overeenkomst. Daarna vervalt elk recht op schadevergoeding.

## Artikel 15 Ter beschikking gestelde zaken

15.1 Opdrachtnemer verplicht zich naar beste eer en geweten om te gaan met de materialen die door opdrachtgever ter beschikking gesteld zijn om de werkzaamheden uit te kunnen voeren die opdrachtgever van de opdrachtnemer verlangt.

15.2 Opdrachtnemer kan nimmer aansprakelijk gesteld worden voor gebreken en/of slijtage aan zaken die ontstaan tijdens het gebruik van de door de opdrachtgever ter beschikking gestelde zaken.

## Artikel 16 Aansprakelijkheid/garantie

16.1 Voor elke door opdrachtnemer aanvaarde opdracht geldt dat sprake is van een inspanningverplichting. Opdrachtnemer kan nimmer aansprakelijk gesteld worden voor verborgen gebreken. Opdrachtnemer is uitsluitend aansprakelijk voor tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht die het gevolg zijn van onzorgvuldigheid en ondeskundigheid bij het uitvoeren van opdrachten. De bewijslast van onzorgvuldigheid berust bij de opdrachtgever.

16.2 Indien opdrachtnemer aansprakelijk is voor directe schade, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het factuurbedrag.

16.3 In afwijking van hetgeen onder 2. van dit artikel is bepaald, wordt bij een opdracht met een langere looptijd dan drie maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste maand uitgevoerde werkzaamheden.

16.4 In geen geval kan aanspraak worden gedaan op vergoeding van schade veroorzaakt door derving van inkomsten van opdrachtgever (op enigerlei wijze dan ook ontstaan) of op schade aan gewassen en dergelijke gevolgschade als gevolg van het gebruik van meststoffen en/of bestrijdingsmiddelen.

16.5 Opdrachtgever kan beroep doen op een tekortkoming in de uitvoering van de opdracht indien deze binnen twee weken na afronding van de opdracht door opdrachtgever schriftelijk is kenbaar gemaakt.

## Artikel 17 Vrijwaringen

17.1 Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor aanspraken van derden met betrekking op de door opdrachtgever verstrekte materialen of informatie, die bij de uitvoering van de opdracht worden gebruikt.

## Artikel 18 Overmacht

18.1 Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt.

18.2 Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen. Weersomstandigheden, werkstakingen in het bedrijf van opdrachtnemer, ziekte en/of arbeidsongeschiktheid daaronder begrepen.

18.3 Opdrachtnemer heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat of tijdens opdrachtnemer zijn verplichtingen had moeten nakomen.

18.4 Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de opdracht opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder van de partijen gerechtigd de opdracht te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

18.5 Voorzover opdrachtnemer ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de opdracht is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en voor zover aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is opdrachtnemer gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte apart te factureren. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware het een afzonderlijke opdracht.

## Artikel 19 Geheimhouding

19.1 Opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie, tenzij het in het belang van opdrachtgever is deze informatie door te spelen aan bevoegde personen.

## Artikel 20 Intellectuele eigendom en auteursrechten

20.1 Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde behoudt opdrachtnemer zich de rechten en bevoegdheden voor die opdrachtnemer toekomen op grond van de Auteurswet en/of Octrooiwet, alsmede de Wet op Beeldbescherming.

20.2 Opdrachtnemer behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voorzover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

## Artikel 21 Overig

Gedurende de opdracht is het opdrachtgever niet toegestaan om personen die namens of vanuit opdrachtnemer bij de uitvoering betrokken zijn betaalde werkzaamheden (al dan niet op basis van een dienstverband) aan te bieden.

## Artikel 22 Geschillen

22.1 In geval van geschillen, voortvloeiend uit deze overeenkomst of uit daarop voortbouwende overeenkomsten, zullen partijen steeds trachten deze in eerste instantie op te lossen in onderling overleg.

22.2 Indien het onmogelijk gebleken is een geschil als hiervoor bedoeld op te lossen, zal dat geschil worden beslecht door een mediator, vervolgens door een door ServiMano gekozen rechter.

## Artikel 23 Toepasselijk recht

Op elke opdracht tussen opdrachtnemer en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing; ook indien opdrachtgever woonachtig of gevestigd is in het buitenland.

## Artikel 24 Wijzigingen

Deze voorwaarden zijn gedeponereerd ten kantore van de Kamer van Koophandel waaronder de opdrachtnemer ressorteert. Van toepassing is steeds de laatste gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van de totstandkoming van de opdracht.